

**Título:** Processos de Gestão e Rotatividade de Pessoal: um estudo de caso em uma empresa de terceirização de serviços

**Instituição:** UniCEUB

**Faculdade:** FACES

**Curso:** Psicologia

**Nome dos proponentes:** Pedro Cardoso Alves e Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Fabiana Queiroga

**Nome dos proponentes para referência:** Alves, P. C. e Queiroga, F.

**Maior titulação dos autores:** Pedro Cardoso Alves (aluno do Curso de Graduação em Psicologia do Centro Universitário de Brasília – UniCEUB) e Fabiana Queiroga (doutora em Psicologia pela Universidade de Brasília – UnB).

**Endereço completo para correspondência:** [pedro.cardoso1989@gmail.com](mailto:pedro.cardoso1989@gmail.com)

**Telefones para contato:** (61) 8116-3069 /

## **Resumo:**

### **Processos de Gestão e Rotatividade de Pessoal: um estudo de caso em uma empresa de terceirização de serviços**

Pedro Cardoso Alves – CPF: 036.137.301-54

Fabiana Queiroga  
Centro Universitário de Brasília - UniCEUB  
Brasília – DF, Brasil

Este trabalho se debruça sobre a experiência de estágio na área de Psicologia Organizacional em uma empresa privada de Brasília/DF. A empresa parceira do estágio atua no ramo de terceirização de serviços, tendo como destaque a função de Auxiliar de Serviços Gerais (ASG), mas trabalhando, também, com outros cargos mais especializados. A empresa em questão procurou o Centro Universitário de Brasília no intuito de buscar embasamento acadêmico para compreender a rotatividade constante percebida em seus contratados e reduzi-la. Um estudo preliminar dos dados disponibilizados pela empresa demonstrou uma taxa de rotatividade média de 90,28% ao longo dos seis anos desde a fundação da empresa, gerando crescimento médio de 18 funcionários por ano. A taxa de rotatividade aparenta variar pouco, sem condensarem-se em períodos específicos. Além da inspeção dos dados, foram entrevistados os funcionários do cargo de ASG em quatro postos de empresas clientes. Contou-se, ainda, com observação do funcionamento interno da empresa. Como resultados, observou-se que a gestão da empresa visualiza o envolvimento e o desempenho como características “inatas” dos funcionários, de modo que praticamente não há incentivo para a preparação ou retenção do quadro de pessoal. A ausência de treinamento, acompanhamento e reconhecimento dos funcionários parece contribuir para a alta rotatividade, sendo estas questões comentadas durante as visitas as empresas clientes e período de observação na empresa. Parece que, para lidar com a falta de apoio da gestão e condições adequadas de trabalho, os funcionários pedem demissão. Essas parecem influir, também, nos desligamentos feitos pela empresa. Contudo, considera-se que, para que possa ser avaliada e sanada a questão da rotatividade, faz-se necessário, primeiramente, o levantamento de informações relativas a saída de funcionários da empresa por a

entrevista de desligamento. Também faz-se necessária uma mudança na forma como a gestão percebe seus funcionários, tanto na questão das características assumidas como inatas, quanto no sentido de alterar a prática de acusar determinados setores ou indivíduos por falhas que sempre ocorreram na empresa. Para este fim, seria interessante se o espaço dos profissionais atuantes na sede, em especial do psicólogo, fosse ampliado, no sentido de potencializar suas capacidades de atuação e possibilitar o diálogo entre estes profissionais e a gestão. Ressalta-se, ainda, que como contribuição da atuação do estágio, adotou-se a entrevista de desligamento pelo setor de RH da empresa que percebe, diante das discussões apresentadas, que esta é uma prática importante para delimitar os motivos para a rotatividade elevada.

**Palavras-Chave:** Gestão. Rotatividade.